

APÊNDICE II DO TERMO DE REFERÊNCIA

MODELO DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços)

1. Durante a vigência do contrato a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultado(IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN SEGES/MP nº 05/2017 e suas alterações.
2. O IMR deve fazer parte do planejamento inicial de contratação;
3. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) contemplará 01 (um) indicador e as respectivas metas a cumprir, que serão acompanhados pela fiscalização do contrato.
4. O Indicador proposto implica em variável que está sob controle da Administração e permite amensuração da qualidade e eficiência dos serviços contratados.
5. A fiscalização do contrato acompanhará o desempenho da contratada com base no indicador proposto e utilizará formulários de controle dos serviços, conforme modelos constantes deste anexo.
6. Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatório local de execução dos serviços previstos para a presente contratação, podendo, a seu critério, repeti-la no caso de não atendimento da meta.
7. A meta a ser atingida pelas empresas é de 100%, isto é, espera-se que a empresa obtenha o Fator de Qualidade = 100% para que receba integralmente a remuneração pelos serviços de cantinaprestados.
8. Caso não haja possibilidade de avaliação em algum mês, o fator de qualidade considerado será 100%.
9. O fiscal técnico do contrato deverá apresentar ao preposto da contratada a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada, levando em consideração o período do mês subsequente, para que a contratada possa emitir a fatura mensal dos serviços executados.
10. O preposto deverá assinar o documento, tomando ciência da avaliação realizada.
- 10.1. O IMR poderá ser encaminhado, via correio eletrônico, em endereço válido, informado pela empresa é de inteira responsabilidade desta, devendo ser devolvido assinado, no prazo



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE/CAMPUS LAGARTO
Rua Cauby, nº 523, Bairro Jardim Campo Novo, Lagarto/SE – CEP
49.404-306 Fone: (79) 3711-3269 – *E-mail:* direcao.lagarto@ifs.edu.br

máximode 03 (três) dias úteis a contar do envio deste, sendo aceito cópia do documento assinado,também por correio eletrônico.

11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à contratada de acordo com as regras previstas no ato convocatório.

12. Incidirá acréscimo sobre o valor sugerido a título de aluguel quando houver descumprimento das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) estabelecido.

INDICADOR	
ITEM	DESCRIÇÃO
Finalidade	Cumprimento dos critérios e serviços relacionados na Tabela de Metas e Serviços a Cumprir deste Anexo.
Meta a cumprir	100% dos serviços realizados e adequados à perspectiva da Administração.
Instrumento de medição	Planilha de Controle dos serviços executados, conforme modelo deste anexo.
Forma de acompanhamento	Realização mensal de inspeção, por parte da fiscalização do contrato, da execução dos serviços especificados e avaliações da Tabela de Metas e Serviços a Cumprir. A(s) inspeção(ões) pode(m) ser realizada(s) de forma aleatória em qualquer período do mês de avaliação.
Periodicidade	Mensal
Mecanismo de cálculo	Percentual dos serviços considerados adequados executados dentro do mês de referência; FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100 FQ = FATOR DE QUALIDADE A = Quantidade de avaliações e serviços a serem realizados. B = Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados) C = Serviços considerados inadequados. D = Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês.
Início da vigência	Data de início da prestação dos serviços.
Faixa de ajuste no pagamento	a) 80% a 100% dos serviços = não haverá acréscimo b) 70% a 79,99% dos serviços = acréscimo de R\$ 50,00 (cinquenta reais) c) 60% a 69,99% dos serviços = acréscimo de R\$ 70,00 (setenta reais) d) 50% a 59,99% dos serviços = acréscimo de R\$ 100,00 (cem reais)
Sanções	Abaixo de 50% dos serviços multa de R\$ 200,00 (duzentos reais) referente ao não cumprimento dos quesitos presentes na tabela de metas e serviços a cumprir.
Observações	a) Para ajuste do pagamento não será necessário abertura de processo administrativo. b) Para aplicação da multa acima estabelecida, deverá ser instaurado processo administrativo, onde será garantida a ampla defesa e contraditório.

CONTRATO XX/2026

SERVIÇOS DE CANTINA PARA O CAMPUS _____ DO IFS

TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR

ITEM (A)	AVALIAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO	ADEQUADO (B)	INADEQUADO (C)	NÃO UTILIZADO (D)
1	Atendimento pleno ao público, no horário determinado pelo campus do IFS.			
2	Utilização do espaço público concedido pelo IFS, exclusivamente para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência, correndo às suas expensas, o asseio, a conservação, a guarda e a manutenção das instalações e equipamentos;			
3	Atendimento dos funcionários com: presteza, polidez, educação, higiene e responsabilidade com as atividades desenvolvidas e na prestação de informações aos Fiscais de Contrato. Funcionários procedem a correta lavagem das mãos, antes, durante e após a manipulação de alimentos, bem como não fumam, espirram, tosse, comem, manipulam dinheiro ou praticam outros atos que possam contaminar o alimento, durante o desempenho de suas atividades.			
4	Exposição de tabela de preços em local visível, DEVIDAMENTE APROVADA PELA CONCEDENTE, em que conste todos os produtos comercializados.			
5	Oferta de sistema de pagamento com o uso de cartões de crédito e débito, emissão de cupom fiscal quando solicitado, manutenção de dinheiro fracionado em quantidade suficiente para o troco. Não incluir taxas ou quaisquer outros adicionais nos preços da tabela, independente de compra em dinheiro ou cartão e não exigir valor mínimo de compra.			
6	Disponibilização diária dos itens que compõem o CARDÁPIO MÍNIMO, exceto se sazonais. O quantitativo de alimentos é suficiente para atender a demanda da			

	Instituição, nos três turnos de atividade, de acordo com o consumo diário.			
7	A concessionária disponibiliza gratuitamente açúcar refinado, açúcar mascavo, sal, adoçante, maionese e ketchup, guardanapo, embalagens descartáveis para lanche em papel, colher, copo retornável (inox ou vidro) ou descartável biodegradável e para as bebidas quentes copo retornável ou térmico descartável biodegradável, respeitando os critérios de sustentabilidade. Não disponibiliza canudinho ou disponibiliza canudinho biodegradável.			
8	Todas as preparações armazenadas no balcão de distribuição são identificadas por meio de placas, etiquetas ou similares. As preparações que contenham leite, açúcar e/ou glúten (presente na farinha de trigo, centeio, cevada e aveia) são informadas aos estudantes, através de placas informativas e orientação pelo próprio cantineiro.			
9	Não comercialização de bebidas alcoólicas com quaisquer teores alcoólicos, medicamentos, cigarros ou similares de tabaco.			
10	Boa higienização e conservação dos móveis, equipamentos e do local como um todo. As mesas e cadeiras apresentadas sempre limpas, bem-dispostas e organizadas. Mantém o lixo acondicionado em lixeiras com pedal e em sacos plásticos próprios para este fim, providencia sua remoção diariamente, em horário diferenciado do horário de atendimento e realiza destinação adequada dos resíduos gerados. Os produtos de limpeza utilizados são adequados. A área de manipulação não é varrida a seco e as embalagens de produtos de limpeza não são reaproveitadas. Não usam escovas, esponjas de metal, lã, palha de aço, madeira, amianto e materiais rugosos e porosos dentro da cozinha. Os utensílios utilizados para a higienização de instalações e equipamentos são distintos daqueles que entram em contato com os alimentos.			

11	Os produtos de limpeza são identificados e guardados em local reservado para essa finalidade, não mantendo, em hipótese alguma, contato com gêneros alimentícios.			
12	Os lanches preparados e não comercializados no dia são descartados?			
13	As matérias-primas e alimentos preparados são acondicionados em locais apropriados e de forma adequada às condições higiênico-sanitárias, primando pela qualidade e conservação dos produtos e serviços. Toda a matéria-prima não perecível é colocada em estrados apropriados ou prateleiras. É vedado manter matéria-prima diretamente no chão, mesmo que em sacarias; Os lanches frios e/ou pré-preparados são devidamente acondicionados sob refrigeração em temperatura prevista em legislação, bem como, em casos de lanches quentes, em estufas ou outro equipamento de manutenção de calor que preserve as qualidades nutricionais e sensoriais dos alimentos;			
14	Empregados treinados e em conformidade com as boas práticas para preparação de alimentos portando crachá, roupas limpas, preferencialmente de cor clara, bem como calçado fechado, avental, touca/rede ou gorro e luvas descartáveis para manipulação, limpeza, além de equipamentos de proteção individual (EPI's). O jaleco ou avental são trocados, no mínimo, diariamente e usados exclusivamente nas dependências internas do estabelecimento.			
15	Produtos de boa qualidade, dentro do prazo de validade. A água para preparo de bebidas e cubos de gelo própria para consumo. Os alimentos, preparados pela concessionária, pré-embalados contêm: nome do produto, data de fabricação, data de validade e ingredientes.			
16	Cumprimento dos prazos estabelecidos pelo Contrato ou determinado pela FISCALIZAÇÃO;			
17	Fornecimento de materiais e produtos conforme proposta comercial da Empresa.			

18	Retirar da CONTRATANTE, quaisquer equipamentos previstos em Contrato, sem autorização prévia do responsável; (caso haja esta retirada deve ser considerada inadequado este quesito)			
19	Entregar com presteza e integralidade a documentação exigida no contrato ou solicitada pela fiscalização;			
20	Entregar com presteza e integralidade os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação pelo Setor de Gestão de Contrato.			
21	Cumprimento das demais obrigações do Termo de Referência/Projeto Básico não previstos nesta Tabela.			

PLANILHA DE CONTROLE DOS SERVIÇOS EXECUTADOS

CONTRATO XX/20XX

MÊS DE REFERÊNCIA: XX/20XX

Quantidade de avaliações e serviços a serem realizados (QUANTIDADE DE ITENS DAS TABELA) (A)	Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados (soma dos itens adequados) (B)	Quantidade de itens considerados inadequados (C)	Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês (D)	Fator que qualifique (FQ)%
20 - número de serviços que serão avaliados)				FQ = [(A-D-C)/(A-)]*100
VALOR DO CONTRATO AJUSTADO				R\$
<p>(A) A quantidade de avaliações e serviços adequados a serem realizados seguirá o somatório dos itens discriminados nas TABELA DE METAS E SERVIÇOS A CUMPRIR e deverá ser preenchido por servidor formalmente designado pela Administração para a fiscalização do contrato;</p> <p>(B) Quantidade de avaliações e serviços adequados efetivamente realizados e devidamente adequados à expectativa da Administração, especificados na tabela de análise (SOMATÓRIO);</p> <p>(C) Número de serviços considerados inadequados;</p> <p>(D) Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês. Eventualmente podemos ter alguns itens que não necessariamente são executados todos os meses;</p> <p>(FQ) Porcentagem do serviço será mensurada mediante o cálculo $FQ = ((A-C)-D)/(A-C)*100$;</p> <p>Observação 1: Havendo casas decimais na porcentagem, arredondar para o percentual inteiro abaixo, exemplo: 89,47% = 89%;</p> <p>Observação 2: O levantamento dos serviços realizados e avaliações dentro dos padrões e devidamente adequado à expectativa da Administração será executado pelo Fiscal Técnico do Contrato, ou seu suplente, designado pela Administração;</p> <p>Observação 3: Durante a execução dos serviços por parte da contratada, a fiscalização realizará vistoria aleatória nos postos e ou locais de serviço contratados.</p> <p>Exemplo de cálculo:</p> <p>$FQ = [(A-D-C)/(A-D)]*100$</p> <p>Análise mensal:</p> <p>(A) Itens analisados = 21</p>				



INSTITUTO FEDERAL

Sergipe
Campus Lagarto

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE/CAMPUS LAGARTO

Rua Cauby, nº 523, Bairro Jardim Campo Novo, Lagarto/SE – CEP
49.404-306 Fone: (79) 3711-3269 – E-mail: direcao.lagarto@ifs.edu.br

(B) Quantidade de itens considerados adequados no mês = 15
(C) Quantidade de serviços inadequados = 3
(D) Quantidade de itens eventualmente não executados/utilizados no mês = 2
FQ = $[(21-2-3)/(21-2)]*100 = 84,21\%$ arredondando conforme critério **84%**

_____, _____ de _____ de 20____.

<NOME>
Fiscal Técnico do Contrato XX/20XX
Portaria nº XXX/20XX

<Preposto ou responsável da empresa>
< NOME DA EMPRESA>



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DE SERGIPE/CAMPUS LAGARTO
Rua Cauby, nº 523, Bairro Jardim Campo Novo, Lagarto/SE – CEP
49.404-306 Fone: (79) 3711-3269 – *E-mail:* direcao.lagarto@ifs.edu.br